CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo

Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità

RAPPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO

Anno 2013

Carta dei servizi

Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Indice

Rendicontazione

1.Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013.....3

2.Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2013.....4

3.Rendicontazione progetti di miglioramento 2013.....5

Aggiornamento

1.Aggiornamento testo.....6

2.Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....6

Miglioramento

1.Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014.....6

2. Piano di miglioramento degli standard.....7

3. Modifica di indicatori e standard per 2014.....7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013

SERVIZIO IMMIGRAZIONE E PROMOZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA E DELL'ASILO

FATTORI DI QUALITA'	*INDICATORI*	*STANDARD*	*RISULTATI OTTENUTI*
accessibilità Sportelli informazione e orientamento:	N. giorni apertura sportello con disponibilità adeguata di materiale in 3 lingue diverse sul totale gg apertura (per ogni giorno almeno 4 copie per ciascuna lingua) – Tab 1	*100%*	Su 97 gg. di apertura, 92 gg. con standard soddisfatto = 95%
affidabilità Sportelli informazione e orientamento:	N. giorni con la presenza di 2 operatori agli sportelli sul n. gg di apertura anno – Tab 2	*Maggiore di 80%*	Su 97 gg. di apertura, 90 gg. con standard soddisfatto = 85%
tempestività Sportelli informazione e orientamento:	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 gg calendario – Tab 6 e 6bis	*Maggiore di 80%*	Su 1.208 richiedenti, 1.194 con standard soddisfatto = 98,8%
tempestività Servizio sociale:	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 gg calendario – Tab 7	*Maggiore di 80%*	Su 186 richiedenti, 182 con standard soddisfatto = 97,8%
tempestività Tuttincittà	N. di richieste pervenute che hanno ottenuto una risposta scritta entro 15 gg dalla data di richiesta di mediazione linguistico-culturale – Tab 3	*Maggiore di 95%*	Su 677 richieste pervenute, 663 con standard soddisfatto = 98%
tempestività Tuttincittà	N. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 gg calendario – Tab 8 e 8bis	*Maggiore di 90%*	Su 95 richiedenti, 90 con standard soddisfatto = 94,7%
affidabilità Mediazione nel sociale	N. risposte scritte rilasciate sul totale delle richieste pervenute – Tab 4	*Maggiore di 90%*	Su 128 richieste pervenute, 126 con standard soddisfatto = 98,4%
tempestività Mediazione nel sociale	N. di richiedenti che hanno ottenuto il primo contatto entro 6 gg dalla richiesta di mediazione – Tab 5	*Maggiore di 90%*	Su 128 richiedenti, 127 con standard soddisfatto = 99,2%

Alcune considerazioni in merito:

- Lo standard è stato garantito per sette indicatori su otto,
- *ambito accessibilità*: indicatore su **materiali informativi** a disposizione del pubblico nelle accoglienze solo in alcune giornate (5 su 97) non erano presenti le 4 copie previste per lingua, ma un numero inferiore.
- *Ambito affidabilità*: indicatore su **presenza di due operatori** agli sportelli nei giorni di accoglienza a libero accesso, pur in una situazione di reale difficoltà nel garantire il personale addetto è stato superato lo standard previsto. indicatore su **risposte scritte** rilasciate per richieste di mediazione linguistico-culturale **nel sociale:** il risultato 2013 (98,4%) è superiore al risultato atteso del 90% ed è **migliorato** rispetto all'anno precedente (97,2% nel 2012).
- ambito *tempestività (*per fissare un appuntamento) il risultato si è attestato su valori di poco inferiori al risultato atteso del 100%, per gli **sportelli** di informazione e orientamento è stato raggiunto il risultato del 98,8%, leggermente superiore al 2012 (98%), ma le condizioni in cui è stato raggiunto sono diverse, non tanto per il numero delle domande, quanto per il tipo di utenza che nel 2013 ha visto una percentuale crescente di richiedenti asilo con problematiche spesso caratterizzate dall'urgenza e dalla criticità delle condizioni di accoglienza e inserimento. Per il **servizio sociale**, il risultato del 97,8% di richieste soddisfatte di primo appuntamento entro lo standard dei 14 giorni è decisamente migliorato rispetto al 2012 (95,2%), oltre tutto con un aumento delle richieste (da 124 nel 2012 a 186 del 2013).

Per il dispositivo **Tuttincittà/Tuttiascuola**, lo standard di 15 giorni è stato soddisfatto per il 98% delle 667 richieste pervenute, risultato analogo al 2012 ma su un volume di domande quasi doppio, rispetto alle 329 del 2012.

Per la **mediazione linguistico-culturale nel sociale**, lo standard previsto è stato soddisfatto al 99,2% sul risultato atteso del 100%, nonostante un incremento di richieste (128) rispetto al 2012(108).

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2013

Nel 2013 non sono state svolte indagini di soddisfazione.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013

Nel 2012 erano stati proposti due progetti di miglioramento per il 2013.

I° PROGETTO: Mediazione a scuola

Attività previste

1. Predisposizione e consegna del "vademecum" della mediazione linguistico culturale a scuola**,** strumento finalizzato a chiarire le specifiche competenze professionali del Mlc e le procedure.

E' stato predisposto e consegnato ad inizio anno scolastico2013-14 un primo vademecum a tutti gli istituti comprensivi del territorio (nuova scheda richiesta intervento, una breve informativa su interventi di prima accoglienza,consulenza educativa,orientamento scolastico, come fare le richieste con la mail, volantini specifici per consulenza ed orientamento). Un secondo vademecum sulle competenze specifiche dei mediatori è in corso di preparazione con la collaborazione specifica dei mediatori, non ancora consegnato per difficoltà organizzative.

2. modulo per la richiesta di mediazione a scuola scaricabile on line:

è stata realizzata la predisposizione e attivazione del sito web del Servizio in modo da rendere la modulistica dalla pagina web.

3. Individuazione e sperimentazione di modalità per coinvolgere i genitori dei consigli di istituto e rappresentanti di classe per la condivisione dell'offerta, fino ad arrivare ad una possibile partecipazione attiva nella programmazione.

4. Sperimentazione di modalità per allargare a "tutti gli attori della scuola" la possibilità di richiedere l'intervento del mediatore linguistico-culturale.

Per quanto le attività di cui al punto 3. e 4. non c'è stata molta attenzione da parte degli istituti comprensivi a causa di modifiche organizzative interne (verticalizzazioni direzioni didattiche). In alcune scuole tuttavia, grazie a vari incontri tenuti per presentare personalmente la questione, c'è stato un buon riscontro, infatti abbiamo avuto 7 richieste direttamente dai genitori che chiedevano la mediazione linguistico culturale. Per il futuro questa offerta va ancora promossa e valorizzata nei contesti più disponibili ad utilizzarla.

2° PROGETTO: **Mediazione nel sociale**

Attività previste

1. Creazione di un "vademecum" sulle procedure operative condivise tra Servizio e Cooperativa.

Non è stato possibile concludere il lavoro di predisposizione avviato del vademecum nel 2013, a causa difficoltà organizzative del servizio e della cooperativa è stato possibile, che verrà concluso nel 2014.

2. Schede di valutazione differenziate per interventi di primo livello o di casi più complessi: sono state create due nove schede una per l'operatore (per valutare il primo intervento) e una per il mediatore composta da tre parti distinte da utilizzare nelle diverse tipologie di intervento.

3. Incontri di approfondimento in via prioritaria rivolti ai mediatori: sono stati svolti incontri periodici con i mediatori su varie tematiche (anche privacy e argomenti di deontologia professionale).

4. Azioni innovative per continuare ad esplorare le potenzialità della risorsa della mediazione: nel 2013 a causa anche dei cambiamenti nell'organizzazione (assenze operatori referenti e cambiamenti del personale della cooperativa) si sono scelte altre priorità soprattutto di consolidamento e di mantenimento.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Gli aggiornamenti di testo, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono ecc. avvengono continuamente durante l'anno con l'aggiornamento automatico in rete della Carta del Servizio nel sito web del Comune.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nel 2014 queste sono le novità:

Lo sportello telefonico: viene garantito nei giorni *martedì, mercoledì e venerdì, dalle 11 alle 13.30, l*o sportello a libero accesso nella sede di Mestre viene garantito il martedì dalle 10 alle 12.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014

Non ci sono progetti di miglioramento previsti per il 2014, ma il completamento di quelli non conclusi nel 2013.

2. Piano di miglioramento degli standard

Il Servizio Immigrazione non ha in programma per il 2014 progetti specifici di miglioramento degli standard previsti dalla Carta.

3. Modifica di indicatori e standard per 2014

Si ritiene opportuno apportare le seguenti modifiche :

a) indicatori da eliminare

FATTORI DI QUALITA'	*INDICATORI*	*STANDARD*	*Modifiche 2014*
accessibilità Sportelli informazione e orientamento:	N. giorni apertura sportello con disponibilità adeguata di materiale in 3 lingue diverse sul totale gg apertura (per ogni giorno almeno 4 copie per ciascuna lingua)		*Eliminare*

Motivazioni: Si propone l'eliminazione perché si ritiene che in un anno e mezzo di sperimentazione tale indicatore non abbia dato risultati significativi e che non esprima in maniera rilevante i livelli di qualità offerta.

FATTORI DI QUALITA'	*INDICATORI*	*STANDARD*	*Modifiche 2014*
Tempestività Mediazione nel sociale	N. di richiedenti che hanno ottenuto il primo contatto entro 6 gg dalla richiesta di mediazione – Tab 5		*Eliminare*

Motivazioni:si ritiene, con un ottica di semplificazione, che possa essere ricompreso nell'altro indicatore attinente la mediazione nel sociale con una opportuna modifica. In questo modo saranno ricompresi nello stesso indicatore, sia il fatto di aver "lavorato" tutte le richieste , sia il fatto di essere entrati in contatto con i richiedenti entro i 6 giorni.

b) modifiche ad indicatori (nb.testo in rosso da sostituire, nuovo testo in blu)

FATTORI DI QUALITA'	*INDICATORI*	*STANDARD*	*Modifiche 2014*
Affidabilità Mediazione nel Sociale	N. risposte scritte rilasciate sul totale delle richieste pervenute – Tab 4	*Maggiore di 90%*	*N. risposte scritte rilasciate entro 6 giorni dalla richiesta, sul totale delle richieste pervenute*

FATTORI DI QUALITA'	*INDICATORI* 2013	*STANDARD 2013*	*Modifiche 2014*
affidabilità Sportelli informazione e orientamento:	N. giorni con la presenza di 2 operatori agli sportelli sul n. gg di apertura anno – Tab 2	*Maggiore di 80%*	*Maggiore di 70%*

Motivazioni: si propone infine di ridurre lo standard di affidabilità riferito agli sportelli di accoglienza. Pur avendo mantenuto uno standard buono nel 2013 (85%su 80 %), tale risultato non è assicurabile nel 2014, in quanto per condizioni organizzative attuali non sempre è possibile assicurare la presenza di due operatori in contemporanea (in caso di malattia o assenza improvvisa di un operatore, impossibilità di procedere a sostituzioni o avere un operatore jolly per le sedi di Mestre e Venezia).